

*Каргаполова Екатерина Сергеевна, старший преподаватель,
Уральский федеральный университет им. первого Президента России,
г. Екатеринбург, Россия;*

*Леоненко Евгения Геннадьевна, преподаватель,
Уральский федеральный университет им. первого Президента России
г. Екатеринбург, Россия;*

*Москаленко Максим Русланович, кандидат исторических наук, доцент,
Филиал Удмуртского государственного университета в г. Нижняя Тура, Россия
max.rus.76@mail.ru*

К ВОПРОСУ О СООТНОШЕНИИ ТРАДИЦИОННЫХ И ОНЛАЙН-ТЕХНОЛОГИЙ ОБУЧЕНИЯ В ПОДГОТОВКЕ БАКАЛАВРОВ И МАГИСТРОВ ПО НАПРАВЛЕНИЮ «СЕРВИС»

УДК 37

Аннотация. Исследование посвящено вопросам эффективного использования онлайн-технологий обучения при подготовке профессионалов в области сервиса, разработке методов сочетания традиционных и электронных способов обучения. Цель исследования: изучение методов применения онлайн-технологий для повышения эффективности подготовки профессионалов в области сервиса. Методы исследования: анализ различных форм применения онлайн-технологий при подготовке учащихся; обобщение педагогического опыта авторов работы. В результате исследования можно сделать вывод, что большое значение имеет грамотное сочетание традиционных и онлайн-методов в подготовке профессионала: так, например, в данной сфере деятельности важно развитие его организаторских качеств и умения работать с аудиторией, а при доминировании электронного обучения развитие данных качеств усложняется; кроме того, необходимо уделить повышенное внимание анализу прохождения учебной и производственной практики учащимися для корректировки их дальнейшего профессионального развития.

Ключевые слова: *подготовка учащихся по направлению «Сервис», онлайн-технологии обучения.*

TO THE QUESTION OF THE RATIO OF TRADITIONAL AND ONLINE EDUCATIONAL TECHNOLOGIES IN TRAINING

BACHELORS AND MASTERS IN THE DIRECTION \$SERVICE\$

Abstract. The study focuses on the effective use of online educational technologies in training professionals in the field of service, developing methods of combining traditional and online educational technologies. The purpose of the study: researching methods of applying online technologies to improve the efficiency of training professionals in the field of service. Research methods: analyzing various forms of applying online technologies in training students; generalizing authors' pedagogical experience. As a result of the study, one can conclude that a competent combination of traditional and online methods in training professionals in the field of service is of great importance: e.g., in this field developing students' organizational skills and ability to work with the audience is important; but in case of dominating e-learning the development of these qualities gets complicated. Besides, it is necessary for students to pay attention to the analysis of educational and working practice in order to correct their further professional development.

Key words: *training students in the direction of "Service", online technologies.*

Введение

В настоящее время онлайн-технологии обучения все шире внедряются в образовательный процесс в вузах при подготовке учащихся по самым различным направлениям, в том числе и по направлению «Сервис». Подготовка учащихся по данному направлению обучения имеет ряд особенностей: наряду с профессиональными знаниями и умениями, большое значение имеют личностные качества будущих профессионалов, их организаторские навыки, коммуникабельность, умение расположить к себе клиента; следование нормам этики и корпоративной социальной ответственности в своей деятельности. Естественно, все это должно учитываться при их подготовке, и внедрение онлайн-технологий обучения призвано повысить ее эффективность.

Онлайн-технологии обучения начали достаточно активно внедряться в учебный процесс большинства российских вузов в 1990-е гг. На сегодняшний день правовой основой для их использования является закон «Об образовании» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г., в котором в ст. 16 регламентирована реализация образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Для подготовки профессионалов в области сервиса обучение с применением онлайн-технологий имеет определенные плюсы:

1. Возможность использовать разнообразные способы подачи лекционного материала и организации самостоятельной работы обучающихся: видеопрезентации, учебные фильмы, различные элементы онлайн-курсов. Это актуально при обучении студентов технологии проведения массовых мероприятий, event-менеджмента и т. д.

2. Доступность учебных материалов и литературы: значительная часть учебников и учебно-методических разработок, как правило, имеются на сайте вуза, и студент может получить к ним доступ через сеть Интернет. Это позволяет также преодолеть дефицит печатной учебной и научной литературы, особенно узкоспециализированной.

Но существуют и очевидные минусы:

1. При онлайн-обучении возникают сложности с формированием коммуникативных навыков будущих профессионалов в области сервиса; ограничены формы и методы проведения практических занятий (например, сложно использовать игровые и тренинговые формы, которые, как показывает практика, очень эффективны при формировании практических навыков). Следует отметить и затрудненность индивидуального подхода к обучению и воспитанию: «компьютерная программа не заменит искусства педагога, который обучает с ее помощью» [1], и поэтому необходимо дальнейшее совершенствование методики и методологии применения онлайн-технологий в обучении для его большей индивидуализации.

2. Для обучения с использованием онлайн-технологий необходимо, чтобы учащийся обладал самодисциплиной, самостоятельностью и высокой организованностью, а далеко не все студенты имеют данные качества.

Материалы и методы

1. Анализ методов и форм применения онлайн-технологий при подготовке учащихся по направлению «Сервис»0
2. Выявление основных проблемных аспектов, возникающих при подготовке будущих профессионалов в области сервиса0
3. Обобщение педагогического опыта авторов данной работы.

Результаты

Опираясь на ряд научных разработок по внедрению дистанционных технологий обучения [2; 3], можно отметить, что для подготовки профессионалов в сфере сервиса применение электронных технологий обучения должно базироваться на следующих положениях:

1. Обучение должно быть нацелено на формирование активной самостоятельной познавательной деятельности студента; это предполагает как усвоение профессиональных знаний, умений, владений, так и развитие навыков самообучения и практического применения получаемых знаний, что востребовано работодателем в самых различных сферах деятельности.

2. Организация самостоятельной (индивидуальной или групповой) деятельности обучаемых в сети предполагает использование новейших педагогических технологий: обучения в сотрудничестве, исследовательских, проблемных методов. Следует также применять технологии разноуровневого и модульного обучения.

3. Часть лекций и некоторые формы практических занятий вполне допустимо проводить в онлайн-режиме; в то же время совершенно необходимы практические занятия в классической, очной форме обучения, с активным использованием таких методов, как деловые и ролевые игры, тренинги. Как показывает опыт авторов данной работы, это позволяет существенно повысить

эффективность формирования соответствующих профессиональных навыков. Также достаточно хорошо зарекомендовал себя метод проектов [4].

4. Из опыта авторов данной работы следует подчеркнуть, что большое значение для подготовки будущих профессионалов в сфере сервиса имеет анализ результатов прохождения учебной и производственной практики (в особенности, что касается организации проведения массовых мероприятий, event-менеджмента и ряда других достаточно сложных для молодого специалиста направлений работы). Очень важна обратная связь по цепочке: студент – преподаватель (руководитель практики) – администрация учреждения, где студент проходил практику. В процессе обсуждения результатов практики широко использовать индивидуальный подход: что хорошо получалось у данного студента, какие аспекты можно улучшить, и выработать рекомендации для дальнейшего профессионального роста.

При применении онлайн-технологий обучения необходимо отметить такой дискуссионный вопрос, как неоднозначные оценки трудозатрат преподавателя на работу с использованием онлайн-технологий. С одной стороны, использование электронной среды может значительно снизить трудозатраты преподавателя на проведение трудоемкой и рутинной работы по подготовке проверочных заданий, экзаменационных ответов и т. д. Между тем, практика показывает, что часто остаются без внимания огромные трудозатраты преподавателя, которые необходимы для создания и постоянного совершенствования методико-педагогического обеспечения онлайн-обучения: это, прежде всего, модификация фонда оценочных средств, а также подбор и разработка учебно-методических материалов для их размещения в электронной образовательной среде, и т. д.

Обсуждение и заключение

В результате исследования можно сделать вывод, что большое значение имеет грамотное сочетание традиционных и онлайн-методов в подготовке профессионала в области сервиса: так, например, в данной сфере деятельности важно развитие его организаторских качеств и умения работать с аудиторией,

а при доминировании электронного обучения развитие данных качеств усложняется; кроме того, необходимо уделить повышенное внимание анализу прохождения учебной и производственной практики учащимися для корректировки их дальнейшего профессионального развития с учетом их индивидуальных особенностей и планов относительно будущей карьеры и сферы деятельности.

Библиографический список

1. Хуторской А. В. Возможно ли сегодня качественное дистанционное образование? URL: <http://khutorskoy.ru/be/2012/0524/index.htm>. Дата обращения 31.01.2019.
2. Концептуальные основы разработки дистанционного курса. URL: <https://docviewer.yandex.ru/?url=http%3A%2F%2Fwww.den-za-dnem.ru%2Ffiles-00003%2Fdist4.doc&name=dist4.doc&lang=ru&c=5847aea028dc>. Дата обращения 01.02.2019.
3. Полат Е. С. Дистанционное обучение: проблемы и перспективы // Открытая школа. – 2009. – № 1. – С. 39.
4. Николаева Н. А., Зонова М. В., Соснина Н. Г. Проект на английском языке как метод развития управленческих навыков будущих менеджеров индустрии сервиса // Современное образование / Н. А. Николаева, М. В. Зонова, Н. Г. Соснина. – 2017. – № 3. – С. 73–82.